

Política de Servicio al Ciudadano

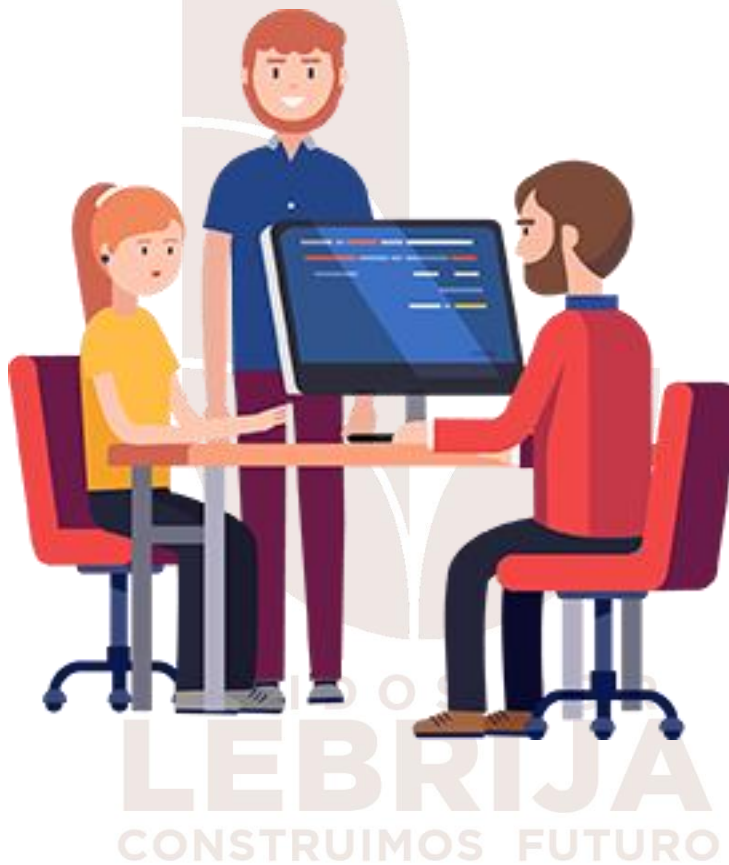


Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
GENERALIDADES.....	¡Error! Marcador no definido.
RESEÑA.....	¡Error! Marcador no definido.
EVOLUCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	3
MISIÓN.....	3
VISIÓN.....	4
MARCO JURÍDICO.....	4
ENFOQUE.....	5
OBJETIVOS.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA.....	6
PRINCIPALES LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	7
GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS.....	8
Ventanilla hacia adentro.....	8
Ventanilla hacia afuera.....	9
COMUNICACIÓN.....	10
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	10
RESPONSABLES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	10

INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado de acuerdo con lo definido en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991, resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

El presente documento establece la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano para el Municipio de Lebrija-Santander, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, establecido por el decreto 1499 de 2017, esta política se desarrolla en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, en la que se contemplan lineamientos de transparencia activa, la cual consagra el acceso a la información Pública como un derecho fundamental que tienen todas las personas para conocer de la existencia de la información pública y acceder a ella.

La política de Servicio al Ciudadano, tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG, lo que facilita las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la constitución política y la ley, garantizando sus derechos mediante un servicio oportuno, a través de la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, con un trato digno al ciudadano siempre orientado a la satisfacción de sus expectativas y necesidades, garantizando la transparencia, eficacia y accesibilidad de la información pública a través de los canales establecidos para Atención al Ciudadano.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN

La misión del Municipio de Lebrija es promover el desarrollo integral, mediante la garantía de derechos sociales en un proceso de transformación multidimensional incluyente, equitativo, humano y social, logrando el bienestar de todos los Lebrijenses; armónico con ecosistemas sostenibles que generan vida, siendo competitivos a nivel regional con una institucionalidad eficiente.

VISIÓN

En 2026, el Municipio de Lebrija logrará ser reconocido por la recuperación ambiental, con paisajes ecológicos, con fuentes de recursos hídricos, con mejor calidad de vida, con cultura y orden ciudadana, será un municipio incluyente, equitativo, competitivo a nivel regional; con desarrollo integral, con espacios seguros en donde los niños, niñas y adolescentes serán el presente y el futuro de una nueva generación..

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2: los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión
- Decreto 01 del 2 de enero de 1984 Código Contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995 “por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano en la Administración de la Alcaldía.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.

- Decreto 1499 de 2018: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

ENFOQUE

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano, tiene como finalidad la Atención Integral a los ciudadanos que requieren de los servicios de la Alcaldía de Lebrija, basados en los cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público, enmarcados en una atención eficiente con resultados óptimos a las solicitudes de los usuarios, , fundados en el derecho a la igualdad y la no discriminación, promoviendo una sociedad más equitativa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

La Política de Servicio al Ciudadano, tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los diferentes servicios de la Alcaldía de Lebrija, a través de los diferentes canales de atención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar una caracterización de usuarios, identificando las diferentes actitudes y preferencias que diferencian a los ciudadanos y así presentar servicios focalizados e incluyentes.

Medir la percepción del usuario con respecto a los productos o servicios ofrecidos por la entidad, analizar los resultados y tomar decisiones con respecto a ello, con el fin de brindar un servicio día a día más eficiente.

Delegar a una dependencia o área formal, la cual se encargue de recibir, tramitar y resolver PQRS, con el fin de darle una mayor importancia a los temas relacionados con el Servicio al Ciudadano en la entidad.

Implementar estrategias de atención incluyente y accesibilidad, las cuales permitan una atención especial y preferentes para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.

Documentar e implementar procesos o procedimientos de servicio al ciudadano en la Alcaldía de Lebrija.

Establecer estrategias enfocadas en dar a conocer los diferentes canales de atención y mecanismos que existen en la Alcaldía de Lebrija para atender al usuario, con el fin de garantizar un servicio al ciudadano más accesible.

Diseñar y divulgar una política de tratamiento de datos personales, generando confianza por parte de los ciudadanos con respecto a la seguridad de su información.

Implementar mecanismos de evaluación periódica con respecto al desempeño de los servidores públicos de la Alcaldía de Lebrija en torno al servicio al ciudadano, en busca de una mejora continua del servicio.

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

Cada servidor público y colaborador de la Alcaldía de Lebrija, tiene un papel importante en el relacionamiento con el ciudadano, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procesos, procedimientos, trámites y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la institución frente a la ciudadanía. Además, de manera permanente el desempeño de sus labores estará regidos por los principios de: transparencia, gestión pública efectiva, vocación para el servicio, lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

La Alcaldía de Lebrija, ratifica su compromiso con el servicio al ciudadano y se compromete a:

- Facilitar y suministrar información con exactitud, calidad, transparencia, equidad y en lenguaje claro, a través de nuestros servidores y canales de atención, fortaleciendo la credibilidad de los ciudadanos.
- Brindar una atención humana, eficiente, eficaz y efectiva al Ciudadano que haga uso de los diferentes canales de atención de la entidad.

- Brindar atención de manera equitativa a todos los ciudadanos que requieran información de nuestra entidad.
- La información suministrada debe responder a normas y procedimientos vigentes.
- Facilitar el acceso a los canales de atención para la presentación de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias.

PRINCIPALES LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Desde la perspectiva de las diferentes dimensiones del MIPG se encuentran el Talento humano, la Comunicación Asertiva y la Integridad Pública, las cuales son pieza fundamental en la implementación de la política, a continuación, se identifican las principales acciones a tener en cuenta con respecto a ellas:

- Los servidores públicos que se encuentren en el primer nivel de servicio, deben conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, así mismo deben contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad. Por otro lado, es necesario que los servidores eliminen las barreras actitudinales que puedan generar discriminación respecto a cualquier grupo poblacional.
- Los servidores públicos que se encuentren fuera del primer nivel de atención, deben participar en las jornadas de capacitación como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano y aquellos que elaboren respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de lenguaje claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.
- En cuanto a Acciones Transversales, la entidad deberá crear incentivos a aquellos servidores públicos que se destaquen en materia de atención al ciudadano, así como jornadas de capacitación recurrentes y especializadas en Servicio al ciudadano.
- La entidad debe fortalecer las competencias y habilidades comunicacionales de los servidores públicos, así como definir lineamientos para la elaboración de documentos e insumos institucionales en lenguaje claro.

- Implementar esquemas de revisión permanente respecto a la claridad, actualización y veracidad de la información publicada proactivamente, de la misma manera con las respuestas efectuadas a las peticiones ciudadanas.
- Promover y apropiar el Código de Integridad en los lineamientos y componentes de la Política de Servicio al ciudadano, de la misma manera capacitar a los servidores públicos en temas de integridad pública.
- Fortalecer la gestión de conflicto de intereses mediante los canales de comunicación de la entidad, los cuales deben permitir la recepción de posibles situaciones de conflicto de intereses de los servidores públicos y garantizar el trámite de las recusaciones.
- Consolidar la responsabilidad que tienen los servidores que prestan un servicio directo a los usuarios y grupos de valor para la identificación y gestión de riesgos institucionales, en especial los relativos a corrupción. Así como los mecanismos de identificación y vigilancia a los conflictos de intereses, el seguimiento a la gestión de integridad institucional y la vigilancia a la apropiación de los valores del servicio público. Los cuales se constituyen en soportes del sistema de control interno y contribuyen a garantizar la integridad institucional y el buen servicio.

GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

La dimensión de gestión con valores para resultados comprende dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera. Cada eje contempla la implementación de diferentes políticas de gestión y desempeño que amplían el alcance de lo definido en su momento en el documento Conpes 3785.

Ventanilla hacia adentro

- La estructura organizacional de la Alcaldía de Lebrija permite dar cumplimiento a los objetivos misionales, la atención oportuna y de calidad, así como los procesos misionales que están detrás de la entrega a la oferta institucional de bienes y servicios están definidos claramente.
- Contar con el talento humano adecuado y suficiente, responsable de atender a los ciudadanos y darles solución a sus requerimientos, de la misma manera se debe contar con una dependencia encargada de liderar la Política, la cual debe tener comunicación directa con la alta dirección de la Alcaldía de Lebrija.

- La entidad cuenta con manuales, protocolos de servicios y de relacionamiento con la ciudadanía, los cuales facilitan la atención al ciudadano y la eficiente entrega de los servicios prestados por la Alcaldía de Lebrija.
- Los recursos tecnológicos de la entidad permiten interactuar ágilmente entre entidades, atendiendo de manera eficiente los requerimientos de los ciudadanos, así mismo, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos mediante los sistemas de información.
- Los canales de atención cuentan con los recursos de infraestructura adecuados y suficientes para apropiada interacción con los ciudadanos cumpliendo lo establecido en la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013, garantizando la accesibilidad de todas las personas a la oferta institucional de la Alcaldía de Lebrija, sin importar su condición o características especiales.
- Los canales electrónicos deben implementar la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web y establece los lineamientos de diseño y operación de los sitios web.

Ventanilla hacia afuera

- La entidad se comunica de manera precisa y en lenguaje claro con sus grupos de valor, brindando información actualizada y homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente.
- Se tienen en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios, así como para abrir datos y divulgar proactivamente información.
- La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada y es difundida a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.
- La entidad fortalece los procesos de peticiones optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.

COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerarquía de la administración municipal.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano debe contar con un seguimiento periódico, con el fin de supervisar el avance de la entidad frente a esta política, por lo cual, anualmente se deberá evaluar y actualizar el plan de acción de MIPG, aprobado por el comité de Gestión y Desempeño y así determinar el nivel de avance.

RESPONSABLES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La implementación de la Política en la Alcaldía de Lebrija se lidera desde la Secretaria General, y se desarrolla a través de los diferentes canales de atención, sin embargo, la implementación será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio. Es decir, la Secretaria General y las áreas misionales, realizarán la planeación, la apropiación de recursos, y seguimiento pertinente. Además se deberá realizar la designación de un apoyo al líder operativo, encargado de impulsar esta política, el cual podrá participar en las reuniones programadas por los Comités de Gestión y Desempeño.

Proyectó: Nicolás Sánchez Villarreal. CPS 393-2022.

Revisó: Karen Dayhana Calderón Ospino. CPS 71-2022.

Revisó: Karen Ximena Herrera Mantilla. Secretaria General.

Aprobado mediante acta N° 3 del 22 de septiembre del 2022 del Comité de Gestión y Desempeño